

# Jaarverslag ombudsman Groningen 2021

Stichting WIJ Groningen

20  
21

# Jaarverslag ombudsman Groningen 2021

Stichting WIJ Groningen



## Geacht bestuur van Stichting WIJ Groningen,

Opnieuw meldden minder mensen zich met een nieuwe kwestie over WIJ bij de ombudsman. In 2019 waren dat er 80, in 2020 67 en in 2021 waren dat er 58. Waar deze daling door veroorzaakt wordt, is moeilijk te zeggen. En of er samenhang is met de coronamaatregelen is ook niet zeker. Duidelijk is wel dat we het grootste deel van het jaar geen fysieke afspraken hebben gehad. We zijn pas op 4 oktober weer gestart met het wekelijkse inloopspreekuur. Ook zagen we pas vanaf de zomervakantie weer mensen op afspraak.

Net als voorgaande jaren hebben we het merendeel van de betrokkenen doorverwezen naar WIJ of de klachtenfunctionaris, omdat de vraag of klacht eerst daar kenbaar gemaakt moest worden.

In 2021 heeft de ombudsman 15 dossiers in behandeling genomen. Dit aantal ligt 7 lager dan vorig jaar. Toen was er ook al sprake van een daling van 8. Vier dossiers waren bij sluiting van

het jaar nog niet afgerond. Twee dossiers zijn aangemaakt in het nieuwe jaar en zullen in dat jaar meetellen. De reden dat ze hier genoemd worden is dat het eerste contact in 2021 is gelegd en onderdeel zijn van de registratie van de 58 eerste contacten over een nieuwe kwestie. Na 6 eerste meldingen kwam er geen follow-up na een verzoek van de ombudsman om nadere informatie of een verzoek om contact op te nemen of het spreekuur te bezoeken.

De bewerkelijkheid van de WIJ-dossiers, afgemeten aan het aantal contacten per dossier ligt nog steeds hoger dan van de dossiers van de gemeente (= 14,6), maar rond hetzelfde niveau als afgelopen jaren voor WIJ.

	2021	2020	2019
Gemiddeld aantal contacten per dossier	16,0	16,3	15,6

	2021	2020
Totaal eerste contacten	58	70
Contacten over WIJ	58	67
<b>Wijze van afhandeling van de contacten</b>		
Info over/verwijzing naar WIJ	16	27
Verwijzing naar klachtenfunctionaris	9	18
Verwijzing naar bezwaar/beroep	1	-
Verwijzing naar overige organisaties <sup>1</sup>	9	-
Geen follow-up na 1e melding	6	- <sup>2</sup>
Totaal	41	45
Onderzoeken (afgehandeld)	11	22
Onderzoeken in behandeling	4	-
Totaal aantal dossiers	15	22
Dossiers 2022	2	

<sup>1</sup> Voor bijv. juridisch advies of een onafhankelijk clientondersteuner.

<sup>2</sup> In 2021 is de registratie aangepast, waardoor de

verwijzingen naar bezwaar/beroep en andere instanties in 2020 nog niet werden uitgesplitst.

## Wat valt inhoudelijk op in de behandelde zaken?

Gelet op het geringe aantal van 11 afgehandelde dossiers, zijn er niet veel grote gemene delers te constateren om over te rapporteren. Wat wij wel zien is dat de klachtzaken van WIJ vaak zaken zijn waarin emoties een grote(re) rol spelen. Soms leiden deze emoties er zelfs toe dat betrokkenen ervan afzien om daadwerkelijk een klachtonderzoek in te gaan. Zo meldde een moeder die meerdere voorzieningen nodig heeft voor haar dochter die gehandicapt is geraakt, dat het haar emotioneel te veel kost. Ze heeft dan al een jaar achter de rug waarin contacten over de voor haar dochter noodzakelijke voorzieningen niet goed zijn verlopen.

Een andere klacht met sterke emoties, die wel is onderzocht, gaat over een onaangekondigd [huisbezoek](#)<sup>3</sup>. De reden voor het onaangekondigde huisbezoek zou acuut gevaar zijn. Maar waar dat gevaar uit bestond, is betrokkene niet duidelijk geworden. Dat er sprake zou zijn van muizen levert toch geen acuut gevaar op, zo meldde betrokkene ons. En bovendien heeft ze er na het huisbezoek ook niets meer over gehoord. Dat er dan aan de deur gedreigd wordt met een dwangbevel, was voor betrokkene erg stressvol. Na afronding van het klachtonderzoek kwam ze ons dat nog persoonlijk vertellen.

Opmerkelijk is het signaal van een vrouw die in relatief korte tijd met veel [verschillende](#) medewerkers van WIJ te maken krijgt. Ze schrijft daarover:

*En hoewel iedereen 2 man sterk op huisbezoek wou komen (dat zal waarschijnlijk inclusief voorbespreken, nabespreken, reistijd, rapporteren zijn, vandaar mijn geschatte 20 uur) heeft er niemand van het WIJ even gebeld hoe het nu eigenlijk met mij gaat na de zware operatie, sterker nog niemand belt of appt even terug. Van het geld wat het WIJ-team nu heeft gekost had ik tot januari 2022 huishoudelijke hulp kunnen krijgen en dat vind ik te zot voor woorden.*

Opvallend was de opmerking in een reactie van WIJ (21.6.006) dat voor een plan dat gemaakt was vanwege een verzoek tot uitbreiding van de huishoudelijke hulp, geen handtekening nodig was van betrokkene. In eerdere zaken zagen we geregeld dat beschikkingen op aanvragen soms lang op zich lieten wachten, omdat betrokkenen het plan niet tekenden. Dat kwam omdat ze het niet eens waren met het plan. Het ondertekenen, desnoods onder protest was steeds een vereiste, dat nu lijkt te zijn losgelaten.

Het is mooi dat ondersteuning van een onafhankelijk clientondersteuner (oco) niet meer via WIJ hoeft te worden aangevraagd. Maar dat dit rechtstreeks kan bij de organisaties die oco's leveren. Vanuit het bureau van de ombudsman kunnen mensen daardoor directer op het spoor worden gezet naar ondersteuning als we merken dat daar behoefte aan of [noodzaak](#) voor is.

Van de 11 behandelde zaken zijn er vier gerelateerd aan jeugdzorg. Vier anderen hebben betrekking op de Wet maatschappelijke ondersteuning. De grootste gemene deler in de behandelde zaken is de communicatie. Dat wil zeggen dat betrokkenen soms lang niets horen, geen duidelijkheid krijgen, of om andere reden niet tevreden zijn over de communicatie.

<sup>3</sup> De [blauwe](#) onderstrepingen zijn links die u aan kunt klikken om meer over de betreffende zaak te lezen.

# Aanbevelingen en toezeggingen

In de behandelde zaken heeft de ombudsman de volgende aanbevelingen gedaan.

1. Mocht er nog geen gecorrigeerde versie van het VTO<sup>4</sup> aan de Raad voor de Kinderbescherming zijn toegestuurd dan doet de ombudsman de aanbeveling dat alsnog te doen. 21.6.008

*Reactie WIJ: We hebben de Raad voor de Kinderbescherming gemaild met het verzoek om de vernieuwde versie van het VTO (zonder de verwijzing) in hun dossier op te nemen.*

*Op dezelfde dag hebben we per mail de reactie van de Raad ontvangen dat het vernieuwde VTO in goede orde is ontvangen. De nieuwe versie wordt toegevoegd aan het dossier en de oude versie wordt verwijderd.*

2a. WIJ vraagt in situaties waarbij snelle inzet van hulp nodig is, hiervoor extra aandacht bij de zorgaanbieder.

*Reactie WIJ: WIJ gaat onderzoeken of we iets kunnen verbeteren aan het proces en/of de kennis van de medewerkers omtrent het waar nodig snel inzetten van een zorgaanbieder voor huishoudelijke hulp.*

2b. WIJ neemt contact op met verzoekster om na te gaan of de ontvangen hulp in de beperkte periode van 2 maanden voldoende is geweest. Als dat niet het geval is, zou WIJ moeten kijken of aanvullende hulp moet worden geboden. 21.1.011

*Reactie WIJ: We hebben op 25 januari 2022 contact opgenomen met betrokkene. Ze was erg blij met de inzet van de huishoudelijke hulp. De termijn tot en met eind december 2021 was meer dan voldoende.*

Stichting WIJ heeft de volgende toezeggingen gedaan:

1. Betrokkene mag wekelijks langsgaan bij WIJ om hulp te krijgen bij het reageren op het woningaanbod op Woningnet. 21.6.002

2. WIJ zal duidelijker in het werkproces (huisbezoek) opnemen wanneer zij bericht achterlaten en zal dit ook eerder gaan doen. 21.6.005

Ik spreek de wens uit dat u in dit jaarverslag en jaaroverzicht inspiratie vindt voor verdergaande verbeteringen, waar dat nodig is. Ook wens ik u veel succes met de ontwikkeling van SAMEN, de nieuwe organisatie voor basis jeugdzorg. Als ombudsman ben ik zeer geïnteresseerd in deze ontwikkeling.

U vindt de korte samenvattingen van de afgehandelde zaken hierachter.

Marijke Hermans  
ombudsman Groningen

1 maart 2022

<sup>4</sup> VTO = Verzoek tot onderzoek

# Overzicht behandelde zaken

## Zorgen over zorg 21.6.001

*Trefwoorden: hulp, verwachting*

Een vrouw heeft anderhalf jaar geleden de hulp ingeroepen van WIJ Groningen voor haar 4 kinderen. Na enkele maanden wordt ze ondergebracht bij een ander WIJ-team, zodat ze alles opnieuw moet uitleggen. Vervolgens komt de hulp op gang, maar er zijn volgens de moeder inmiddels wel 20 organisaties betrokken waar ze allemaal mee moet praten. Dat lukt haar niet. Ook vindt ze de communicatie met de WIJ-medewerkers niet goed verlopen. Ze krijgt bijvoorbeeld te weinig tijd om de ondersteuningsplannen goed door te kunnen lezen. Ze heeft een klacht ingediend bij WIJ, maar over de afhandeling ervan is ze niet tevreden. Na de klacht is ze opnieuw bij een ander WIJ team ondergebracht. De vrouw wil dat de ombudsman de zaak onderzoekt.

De ombudsman leest in door de vrouw toegestuurde documenten dat de WIJ-medewerkers

een afspraak met de moeder willen maken. Ook leggen de medewerkers uit wat er moet gebeuren om voortgang in de hulpverlening te behouden. De ombudsman legt dit voor aan de vrouw met het advies om de afspraak met de WIJ-medewerkers voorrang te geven, zodat er zo snel mogelijk goede hulp voor de kinderen komt. Een gelijktijdig klachtonderzoek van de ombudsman werkt mogelijk eerder verwarrend en/of vertragend en kost de vrouw in ieder geval extra energie. Dat kan zo nodig later wel.

De ombudsman doet navraag bij WIJ wanneer zij met de vrouw gaan spreken. Dat blijkt op korte termijn te zijn, waarmee het hulpverleningsproces op gang blijft. De ombudsman informeert de vrouw en sluit het dossier (vooralsnog).

## Huis te klein? 21.6.002

*Trefwoorden: digitalisering, clientondersteuner, Wmo-voorziening, hulp*

Een vrouw wil verhuizen omdat haar huis te klein is om te lopen met een rollator. Ze kreeg hulp van een medewerker van WIJ bij het inloggen op Woningnet om het woningaanbod te bekijken, maar ze klaagt zich erover dat deze hulp zonder bericht is gestopt. Ze heeft met WIJ gebeld, maar er is niemand anders die haar kan helpen. Zelf kan ze niet omgaan met internet. De vrouw wil graag dat iemand haar hiermee helpt. Ook is haar aanvraag voor verhuis- en herinrichtingskosten mondeling geweigerd. Er zou gezegd zijn dat ze haar meubelen maar in de berging moet zetten, dan heeft ze ruimte genoeg om zich met haar rollator te kunnen bewegen. Allereerst wijst de ombudsman de vrouw op de mogelijkheid van een onafhankelijk clientonder-

steuner. Vijf dagen later meldt de vrouw dat er de volgende dag een clientondersteuner bij haar langskomt. Verder legt de ombudsman de klacht voor aan WIJ. Er vindt een gesprek plaats bij de vrouw thuis, waar de clientondersteuner ook bij aanwezig is. Daarna ontvangt de ombudsman een reactie van het WIJ-team.

Op basis daarvan stelt de ombudsman vast dat WIJ de vraag om verhuiskostenvergoeding maanden eerder heeft opgevat als een verzoek om bijzondere bijstand. Daar kwam de vrouw niet voor in aanmerking omdat er geen noodzaak is om te verhuizen. Het is haar wens om te verhuizen. Bijzondere bijstand kan worden verleend als iemand een laag inkomen heeft.

Maar daarvoor geldt dat er een noodzaak moet zijn om te verhuizen.

Inmiddels is er vanwege een verandering in de medische situatie een huisbezoek geweest. Op grond daarvan is afgesproken dat er een officiële aanvraag komt voor medische urgentie voor een andere woning. Ook wordt er een verhuiskosten-

vergoeding aangevraagd. Voor beide procedures geldt dat als de aanvragen worden afgewezen, de vrouw daartegen bezwaar kan maken. Verder is tijdens het huisbezoek afgesproken dat de vrouw wekelijks bij het kantoor van het WIJ team langsgaat om hulp te krijgen bij het reageren op het woningaanbod op Woningnet.

### **Niet behandelen klacht terecht 21.6.003**

*Trefwoorden: klachtbehandeling, contactbeperking*

Een vrouw beklagt zich bij de ombudsman dat WIJ Groningen haar klachten niet wil behandelen. De ombudsman onderzoekt of de beslissing van WIJ correct is om de betreffende klachten niet te behandelen. Op basis van opgevraagde documenten stelt de ombudsman vast dat WIJ al eerder eenzelfde soort klacht van de vrouw over de betreffende medewerker heeft behandeld. Daar komt bij dat de nieuwe klachten zo algemeen verwoord zijn dat de ombudsman de constatering van WIJ kan volgen dat er geen sprake is van nieuwe klachten die WIJ in behandeling had moeten nemen.

De vrouw beklagt zich ook over een brief, afkomstig van de directie van WIJ. In de brief heeft WIJ de vrouw een contactbeperking opgelegd. De reden hiervoor is dat de vrouw ondanks een eerdere waarschuwing grensoverschrijdend gedrag vertoont dat WIJ niet tolereert. Gelet op de eerdere waarschuwing van WIJ, kan de ombudsman, na bestudering van de stukken, deze conclusie volgen. De vrouw behoudt de mogelijkheid om op de voorgeschreven wijze met nieuwe hulpvragen contact met WIJ op te nemen. Daarmee is de maatregel naar het oordeel van de ombudsman niet onbehoorlijk.

### **Veel fouten 21.6.004**

*Trefwoorden: dossiervorming*

Een vrouw beklagt zich over de fouten in de chronologische opsomming van gebeurtenissen met betrekking tot de hulpverlening per kind. Dit document heeft zij samen met de zorgplannen voor haar kinderen van WIJ ontvangen. Bij lezing van de eerste anderhalve pagina van het document van 15 bladzijden blijkt die veel feitelijke fouten te bevatten. Zo worden bijvoorbeeld de namen, geboortedata en -plaatsen van haar kinderen door elkaar gehaald of kloppen niet. Ook ziet zij dat informatie die uit onderzoeken en verslagen van anderen is gehaald, niet volledig is. Hierdoor ontstaat er een bepaald beeld over haar als moeder dat absoluut niet klopt. Deze

gebreken geven de vrouw geen vertrouwen in de rest van de nog door te nemen documenten. Zij neemt contact op met de ombudsman. Die vraagt aan de vrouw om in een notitie aan te geven welke informatie in de opsomming niet klopt of onvolledig is en om dit zo mogelijk te onderbouwen. Dat doet de vrouw.

De ombudsman bestudeert vervolgens de eerste anderhalve pagina van de bewuste opsomming en ziet op basis van de door de vrouw meegeleverde gegevens dat bepaalde feiten aantoonbaar niet kloppen, zoals namen en data. Ook ziet de ombudsman dat bevindingen in onderzoeken

en verslagen van anderen niet volledig zijn weergegeven, zoals bij een rapport van Veilig Thuis. Tijdens het onderzoek van de ombudsman erkent WIJ de gestelde fouten en corrigeert deze. Ook heeft WIJ de aanvullingen van de vrouw toegevoegd. Daarmee corrigeert WIJ haar niet behoorlijke gedraging met betrekking tot de eerste anderhalve pagina.

De vraag die voorligt is hoe het verder moet met de rest van de opsomming en de zorgplannen. Gelet op de eerste anderhalve pagina vreest de vrouw het ergste. De ombudsman constateert dat WIJ adequaat reageert op de schriftelijke aanwijzingen van de vrouw wat er fout zou zijn. Het toesturen van haar wijzigingssuggesties zou een oplossing kunnen zijn. Door nieuwe ontwikkelingen is deze mogelijkheid echter achterhaald. Inmiddels doet de Raad voor de Kinderbescherming namelijk onderzoek naar de benodigde de zorg voor de kinderen van de vrouw. De bewuste opsomming en de zorgplannen zijn onderwerp van dat onderzoek en eventuele fouten horen nu bij de Raad voor de Kinderbescherming aan

de orde te worden gesteld. WIJ heeft het gecorrigeerde deel van het document al naar de raad gestuurd. De vrouw krijgt het advies om haar notitie met fouten en aanvullingen naar de Raad voor de Kinderbescherming te sturen. Daarnaast kan zij de notitie ook sturen naar WIJ die dit stuk dan kan toevoegen aan het dossier.

De vrouw laat de ombudsman weten dat zij wil dat WIJ de gecorrigeerde documenten ook naar de zorgverleners van haar kinderen stuurt. WIJ wil dit doen, maar vraagt de vrouw om aan te geven aan welke hulpverleners. Gelet op onder andere de privacy-gevoeligheid van de informatie kan de ombudsman dit verzoek van WIJ volgen. De ombudsman vraagt de vrouw dan ook om binnen 4 weken aan te geven aan wie de gecorrigeerde documenten moeten worden toegestuurd. Hierop heeft de vrouw niet meer gereageerd, zodat de ombudsman aanneemt dat dit niet meer nodig is.

## Overrompeld 21.6.005

*Trefwoorden: klachtbehandeling, huisbezoek*

Een vrouw beklagt zich erover dat een WIJ-medewerker onaangekondigd met 2 wijkagenten op haar stoep stond, terwijl er voor een onaangekondigd huisbezoek geen reden was. De vrouw begrijpt niet waarom WIJ geen afspraak heeft gemaakt. Door het onverwachte bezoek voelde de vrouw zich geïntimideerd en in haar privacy geschonden. De vrouw legt uit dat ze WIJ altijd bewust buiten de deur heeft gehouden omdat ze geen hulp wil vanuit de buurt. Daar komt bij dat ze op wekelijks basis een hulprelatie heeft met Lentis. Ze is dus zeker geen zorgmijder. Verder vindt de vrouw het onnodig dat er 2 mensen naar binnen wilden. Eén was genoeg. Uit het gegeven dat WIJ haar klacht

ongegrond heeft verklaard, maakt de vrouw op dat WIJ niet wil leren van het voorval en daarom wendt ze zich tot de ombudsman.

De ombudsman constateert in haar onderzoek dat WIJ uitlegt dat het onaangekondigde huisbezoek vanwege acuut gevaar was. WIJ legt verder uit dat zij vanwege de veiligheid wettelijk verplicht is om een (zorg)melding op te pakken. In dergelijke gevallen mag een huisbezoek onaangekondigd plaatsvinden.

Dat die mogelijkheid er is, houdt naar het oordeel van de ombudsman in dat WIJ daarover een afweging moet maken. In dit geval vraagt de ombudsman zich af hoe acuut de situatie was omdat de WIJ-medewerkers meerdere keren bij



de vrouw zijn langsgegaan, maar haar niet thuis troffen. Uiteindelijk zijn er 11 dagen verstreken tussen de melding en het onaangekondigde huisbezoek. In dit geval was het netjes geweest als WIJ haar met een bericht in kennis had gesteld. WIJ laat aan de ombudsman weten dat ze duidelijker in het werkproces gaan opnemen wanneer zij een bericht zullen achterlaten en dat dit ook eerder zal gebeuren. Dat is mooi, want daarmee wordt de kans op situaties zoals bij de vrouw in de toekomst kleiner.

De ombudsman stelt ook vast dat WIJ meermaals heeft aangegeven dat ze het vervelend vinden

dat het onaangekondigde huisbezoek zo'n negatieve invloed heeft gehad op de vrouw. Ze gaan haar uitnodigen om haar kennis en ervaringen met WIJ te delen. Dat vindt de ombudsman een voorstel dat getuigt van inleving en betrokkenheid bij haar ervaringen. De vrouw kan dan ook haar suggesties bespreken voor hoe het anders zou kunnen.

De vrouw laat na afronding van het klachtonderzoek aan de ombudsman weten dat het haar niet duidelijk is waaruit het acute gevaar bestond. Ze heeft er na het bezoek ook niets meer over gehoord. De ombudsman hoeft er echter niet meer achteraan te gaan.

## **Geen uitbreiding huishoudelijke hulp 21.6.006**

*Trefwoorden: motivering*

Een echtpaar krijgt van het WIJ-team te horen dat uitbreiding van hun huishoudelijke hulp niet mogelijk is. De man van het echtpaar geeft aan dat dit wel nodig is omdat hun gezondheidssituatie verslechtert. Hij snapt niet waarom de aanvraag is afgewezen. Wanneer hij om uitleg vraagt, krijgt hij te horen dat hij de ombudsman maar moet bellen als hij het er niet mee eens is. De ombudsman legt de klacht voor aan WIJ. WIJ zegt het allereerst jammer te vinden dat de man gelijk naar de ombudsman is verwezen, ze hadden eerst zelf nog een poging moeten doen om het besluit toe te lichten. Verder geeft WIJ aan hoe de huidige normering voor het aantal uren van de huishoudelijke hulp tot stand is gekomen. Bij de eerste aanvraag, dus vóór het uitbreidingsverzoek, heeft WIJ al geconstateerd dat het echtpaar geen enkele huishoudelijke taak zelf kan uitvoeren. Daarop is de inzet van hun hulp berekend. Na hun verzoek om uitbreiding is WIJ weer op huisbezoek geweest. Tijdens

dit huisbezoek is besproken of het echtpaar (tijdelijke) ondersteuning wenst bij het koken. Dat blijkt niet nodig. Ook kan het echtpaar geen huishoudelijke taken omschrijven die zouden blijven liggen.

WIJ neemt ook contact op met de zorgaanbieder en spreekt met de hulp van het echtpaar. Die geeft aan dat zij niet genoeg tijd heeft voor alle werkzaamheden. WIJ legt uit dat er bij de normering van het aantal uren vanuit wordt gegaan dat niet alle werkzaamheden wekelijks uitgevoerd worden. Op basis hiervan is WIJ tot de conclusie gekomen dat een uitbreiding van uren niet nodig is.

Met deze toelichting van WIJ heeft het echtpaar de gevraagde uitleg van het besluit. Ook hebben zij het negatieve besluit inmiddels schriftelijk van WIJ ontvangen. Als zij het er inhoudelijk niet mee eens zijn, kunnen zij hiertegen bezwaar maken. Voor de ombudsman is in de bezwaarprocedure geen rol weggelegd.

### **Andere verwachtingen 21.6.007**

*Trefwoorden: reactietermijn, hulp, ondersteuning*

Een man meldt zich bij de ombudsman. Hij vertelt dat zijn dochter, zoals hij vreesde, een einde aan haar leven heeft gemaakt. De man zoekt gerechtigheid en wil een procedure voeren tegen de organisatie waar zijn dochter in behandeling was. Ook is hij een procedure gestart tegen de bewindvoerder, door wiens toedoen zijn dochter uit haar huis is gezet. In deze laatste zaak heeft de rechter uitspraak gedaan, maar daar is de man het helemaal niet mee eens. Hij heeft echter niet voldoende geld om deze procedure verder te voeren. Daarom heeft hij enkele weken daarvoor aangeklopt bij WIJ en zijn verhaal gedaan. Het zou worden doorgegeven aan zijn contactpersoon. Omdat vervolg uitblijft, is de man enkele dagen voor zijn telefoontje met de ombudsman weer naar WIJ gegaan en heeft hij opnieuw zijn verhaal verteld. Maar ook nu is er nog geen contact met hem opgenomen. Gezien de ernstige ervaring van de man en zijn contactpogingen met WIJ neemt de ombudsman direct contact op met de WIJ-manager. De manager laat de volgende dag al weten dat er

nog dezelfde week 2 medewerkers bij de man op huisbezoek zullen gaan.

De man laat per ommegaande weten ontstemd te zijn dat de ombudsman niet met hem in gesprek gaat.

Daarop legt de ombudsman uit dat zij geen bevoegdheid heeft om klachten over de rechtbank te behandelen en dat zij ook geen hulp kan bieden bij zijn problemen. Een gesprek is om die reden niet zinvol en kan zelfs verwachtingen wekken die niet waargemaakt kunnen worden. Dat heeft de ombudsman willen voorkomen omdat de man genoeg op zijn bord heeft.

De ombudsman heeft er in zijn geval alleen voor kunnen zorgen dat het contact met WIJ hersteld werd en dat is gelukkig goed opgepakt. De man heeft laten weten erg tevreden te zijn over het gesprek met de WIJ-medewerkers. Dat is mooi, maar desondanks blijft de man ontevreden dat hij geen gesprek heeft gehad met de ombudsman.

### **Niet onderbouwd vermoeden 21.6.008**

*Trefwoorden: dossier(vorming)*

Een vrouw klaagt zich erover dat een WIJ-medewerker een vermoedelijke medische diagnose stelt over haar. De WIJ-medewerker doet dit in een rapport aan de Raad voor de Kinderbescherming (verder: Raad) terwijl deze WIJ-medewerker daartoe niet bevoegd is. Volgens de directeur van WIJ baseert de medewerker zich op signalen en informatie van derden, maar wie die derden zijn en of ze hiertoe medisch bevoegd zijn, krijgt de vrouw echter niet te horen. Verder geeft de directeur aan dat de Raad een onafhankelijk onderzoek zal starten. De vrouw krijgt van de Raad echter te horen dat die geen medisch onderzoek

zal doen naar de vermoedelijke diagnose van WIJ. Nu dat onderzoek er niet komt, wil de vrouw ook om die reden de vermoedelijke diagnose uit het rapport van WIJ verwijderd hebben. De vrouw gaat naar de ombudsman.

In haar reactie aan de ombudsman stelt WIJ dat de diagnose een vermoeden van anderen is. Deze personen willen hun vermoeden echter niet openlijk uitspreken. WIJ geeft verder aan dat zij met het uitspreken van het vermoeden (van anderen) het doel had dat de Raad daar een onderzoek naar zou starten. Dat de Raad dit niet

doet was voor WIJ niet te voorzien. Nu de Raad dit specifieke onderzoek niet zal doen, heeft WIJ het verzoek van de vrouw gehonoreerd en het vermoeden verwijderd. Een kopie van de gewijzigde versie van het rapport heeft WIJ aan de ombudsman verstrekt.

De ombudsman constateert dat de informatie van WIJ in het rapport op het punt van het vermoeden onduidelijk is. Er staat namelijk niet dat het om een vermoeden van derden gaat. Op zich heeft WIJ gelijk dat een vermoeden geen diagnose is, maar ook het uitspreken van het vermoeden zal gebaseerd moeten zijn op bepaald

gedrag van de vrouw. Ook daarvoor is van belang in hoeverre degene die dat vermoeden uitspreekt de nodige (medische) kennis heeft om dat gedrag als zodanig te kunnen beoordelen. Nu de bewuste derden zich niet kenbaar willen maken, is dat niet te achterhalen. Op dit punt is er geen sprake van transparant handelen. Doordat WIJ tijdens het onderzoek van de ombudsman heeft besloten de zinsnede over het vermoeden te verwijderen, corrigeert WIJ haar niet behoorlijke gedraging. De ombudsman doet de aanbeveling aan WIJ om het gecorrigeerde rapport aan de Raad te sturen.

### Wachten op verlenging huishoudelijke hulp 21.6.009

*Trefwoorden: bereikbaarheid, WMO-voorziening*

Een vrouw maakt zich zorgen over de voortzetting van haar huishoudelijke hulp. De termijn van de huidige hulp loopt binnenkort af en daarom heeft de vrouw ruim op tijd een verlenging aangevraagd. Wanneer zij bij WIJ informeert naar de stand van zaken van haar aanvraag, krijgt zij meerdere malen te horen dat de aanvraag ontvangen is, maar dat er een wachtlijst is. Er wordt haar geadviseerd om een week voor de afloop van het huidige contract opnieuw te bellen, tegen die tijd is er waarschijnlijk meer bekend. Wanneer de vrouw op het geadviseerde moment contact probeert op te nemen met WIJ Selwerd krijgt zij geen gehoor. Zij maakt zich op dat moment zorgen over de voortzetting van de huishoudelijke hulp en neemt contact op met

de ombudsman.

Die legt de vraag met spoed voor aan WIJ. WIJ neemt direct contact op met de vrouw en maakt voor de nieuwe indicatiestelling op zeer korte termijn een afspraak voor een huisbezoek. Ook zegt WIJ toe dat ze contact opneemt met de aanbieder van de huishoudelijke hulp, om te zorgen dat er geen gat valt tussen de oude en de nieuwe (verlengde) indicatie.

De ombudsman spreekt met de vrouw af dat zij weer contact opneemt als er onverhoopt iets misgaat. Nu dit niet gebeurd is, gaat de ombudsman ervan uit dat de huishoudelijke hulp is voortgezet. In elk geval totdat er duidelijkheid is over de verlening van de indicatie. Het is mooi dat WIJ zo snel heeft gehandeld.

## Onduidelijk proces 21.6.011

*Trefwoorden: informatieverstrekking, klachtbehandeling, voortvarendheid*

Een alleenstaande moeder van 3 kinderen beklagt zich over het oppakken van haar hulpvraag door WIJ. Ze loopt al langere tijd moeilijk en heeft veel pijn. Ze zal naar verwachting binnen 3 maanden geopereerd worden aan haar heup. Vanwege het herstel zou de vrouw graag in aanmerking komen voor huishoudelijke hulp. Tijdens het eerste telefonische contact met WIJ wordt tegen haar gezegd dat ze daar niet voor in aanmerking komt. Ze kan geen einddatum opgeven voor de werkperiode van de hulp en heeft de hulp waarschijnlijk niet lang genoeg nodig.

De vrouw vraagt of ze in beroep kan gaan tegen deze beslissing. Dat kan niet, maar ze kan wel op een wachtlijst komen voor een onderzoek. Later die dag belt de vrouw nog eens en krijgt ze te horen dat ze een klacht kan indienen. Dat doet ze dezelfde dag nog. Op het klachtenformulier geeft de vrouw nogmaals aan dat ze graag zo spoedig mogelijk in aanmerking komt voor huishoudelijke hulp. In de weken die volgen spreekt de vrouw met 8 WIJ-medewerkers en heeft ze 3 gesprekken thuis en op locatie bij WIJ. De dag voordat ze geopereerd wordt, krijgt ze telefonisch te horen dat ze in aanmerking komt voor 2 uur huishoudelijke hulp. Een week na haar operatie heeft de vrouw echter nog geen hulp. Ze voelt zich totaal niet serieus genomen. Ze benadert de ombudsman omdat ze een heel concrete vraag heeft gesteld, waar ze na het spreken van 8 mensen nog niet verder mee is gekomen. De vrouw vindt het niet vreemd dat er op deze manier wachtlijsten ontstaan in de zorg.

De ombudsman stelt een onderzoek in. Tijdens dit onderzoek stuurt WIJ de vrouw een brief ter afhandeling van haar klacht.

### -Onduidelijkheid

De ombudsman stelt, mede op basis van deze brief, vast dat verschillende medewerkers van WIJ in een periode van 6 ½ week contact met de

vrouw hebben gehad. Deze gesprekken vonden plaats om de hulpvraag te bespreken (1), om te kijken hoe het met de vrouw ging (2) en in verband met haar klachtbehandeling (3). Hoewel WIJ uitlegt dat aan het begin van elk gesprek het doel ervan wordt uitgelegd, kan de ombudsman zich voorstellen dat deze hoeveelheid contacten in een betrekkelijk korte periode, met verschillende doelen verwarrend kan zijn geweest. Gezien de klacht van de vrouw is WIJ niet goed geslaagd in een duidelijke uitleg. WIJ heeft daarmee niet correct gehandeld. WIJ geeft aan te willen leren van deze klacht en heeft aangegeven in de toekomst alerter te zijn, zodat voor betrokkenen duidelijk is wie wat doet en waarom. De ombudsman vraagt daarnaast specifiek aandacht voor het coördinatieaspect.

### -Huishoudelijke hulp

Hoewel WIJ in eerste instantie aan de vrouw, maar ook tijdens de klachtbehandeling laat weten dat de Wet maatschappelijke ondersteuning niet is bedoeld voor een kortdurende periode waarin de zelfredzaamheid vermindert is, krijgt de vrouw uiteindelijk toch voor 3 maanden hulp.

Op zich heeft WIJ bij de behandeling van de aanvraag binnen de wettelijke termijnen gehandeld. Wel valt het tijdsverloop van 5 weken op tussen de thuiskomst van de vrouw na de operatie en het daadwerkelijke begin van de hulp. Het is daarbij niet duidelijk of WIJ de zorgaanbieder tot spoed heeft gemaand bij de inzet van de hulp die immers van korte duur is. Om die reden doet de ombudsman aan WIJ de aanbeveling om in dergelijke situaties aandacht te vragen bij de zorgaanbieder voor snelle inzet van hulp. Omdat de hulp pas een maand na de beschikking start, heeft de vrouw slechts 2 van de 3 maanden daadwerkelijk hulp ontvangen. Om die reden beveelt de ombudsman aan dat WIJ contact opneemt met de vrouw of de hulp voldoende is

geweest. Als dat niet het geval is, zou WIJ moeten kijken of aanvullende hulp zou moeten worden geboden.

#### -Klachtbehandeling

De klacht van de vrouw is een maand later afgehandeld dan de wettelijke termijn van 6

weken. Gezien het feit dat de vrouw niet is geïnformeerd over de vertraging, constateert de ombudsman dat WIJ de klacht niet voortvarend heeft afgehandeld.

### Onverwachte afspraak 21.6.012

*Trefwoorden: communicatie*

Door haar ervaringen met een WIJ-team wil een vrouw niets meer met WIJ te maken hebben. Tot haar grote verrassing ontvangt zij van het bewuste WIJ-team bericht dat haar zaak is overgedragen aan een ander WIJ-team. En dat er voor de week erop een afspraak is gemaakt voor een gesprek met haar, haar kinderen en ex-partner. Zij wil echter geen overdracht en dat had zij het WIJ-team ook duidelijk gemeld. Het bericht bevestigt dan ook haar eerdere ervaringen. De vrouw ziet de afspraak absoluut niet zitten. Op het moment dat de vrouw het bericht over de nieuwe afspraak ontvangt, is zij al in contact met de ombudsman over haar eerdere ervaringen met WIJ. De vrouw laat de ombudsman weten dat zij graag eerst een voorgesprek wil met de nieuwe WIJ-medewerkers voordat zij haar kinderen meeneemt. Eerst moet er wat herstel van vertrouwen plaatsvinden, dat is haar wens. In het kader van een interventie neemt de ombudsman vervolgens contact op met het

nieuwe WIJ-team en legt het probleem van de vrouw voor en haar wens om een voorgesprek. Het nieuwe WIJ-team heeft alle begrip voor de wens van de vrouw. Omdat een voorgesprek niet op korte termijn kan worden gepland, wordt de geplande afspraak eerst afgezegd. Het WIJ-team zegt vervolgens toe contact op te zullen nemen met de vrouw voor een nieuwe afspraak. Bij de terugkoppeling meldt de vrouw aan de ombudsman opgelucht te zijn en zich door het begrip van het nieuwe WIJ-team serieus genomen te voelen. Daarmee lijkt er een begin te zijn gemaakt met herstel van vertrouwen. In een later contact vertelt de vrouw de ombudsman dat zij tweemaal prettig telefonisch contact heeft gehad met een medewerker van het nieuwe WIJ-team en dat er een afspraak is gemaakt voor een gesprek bij haar thuis. Ze maakt zich wel zorgen of de medewerker met wie zij contact had daarbij zal zijn. Omdat de ombudsman daarna niets meer van de vrouw hoort, lijkt het goed te zijn gegaan.

